

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan didalam industri baik jasa maupun manufaktur tidak hanya dalam skala perusahaan dan sumberdaya manusianya saja tetapi juga pada kualitas produk yang dihasilkan. Kualitas menjadi faktor penting dalam penentuan kepuasan yang diperoleh konsumen setelah membeli dan memakai produk, karena dengan kualitas produk yang baik akan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk tetap menjaga kualitas produk mereka agar dapat bersaing dengan perusahaan lain dalam mempertahankan kepuasan konsumen. Perusahaan yang tidak memiliki kualitas produk yang baik akan sulit bersaing dengan produk lainnya dipasar dan akan mengancam keuntungan serta keberlangsungan operasi perusahaan dimasa mendatang, sedangkan perusahaan yang memiliki kualitas produk yang baik akan mampu bersaing dengan produk lainnya dan akan tetap eksis dengan profabilitas yang meningkat dimasa mendatang. Permasalahan yang sering timbul pada proses produksi dan dapat mempengaruhi kualitas adalah adanya produk rusak, sehingga memerlukan langkah atau usaha untuk memecahkan masalah tersebut agar kualitas produk dapat terjaga dengan baik (Arianti *et al.*, 2020).

Perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas terhadap proses produksi untuk tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Pengendalian kualitas menjadi salah satu fungsi yang penting dari suatu perusahaan, untuk itu kualitas produk harus ditangani oleh bagian pengendalian kualitas dalam perusahaan mulai dari pengendalian bahan baku, pengendalian kualitas proses produksi sampai produk siap untuk dipasarkan Arianti *et al.*, 2020). Permasalahan kualitas telah mengarah pada taktik dan strategi perusahaan secara menyeluruh dalam rangka untuk memiliki daya saing dan bertahan terhadap persaingan global dengan produk perusahaan lain. Perusahaan yang mempunyai dan menerapkan program pengendalian kualitas dengan baik akan mampu bertahan dan sukses, karena melalui program pengendalian kualitas yang baik dapat secara efektif meminimalisir pemborosan dan dapat meningkatkan kemampuan bersaing perusahaan dipasar global. Suatu kualitas yang baik dihasilkan dari proses yang baik dan memenuhi standar yang telah ditentukan berdasarkan kebutuhan pasar (Arianti *et al.*, 2020). Kualitas produk merujuk pada sejauh mana suatu produk mampu menjalankan fungsinya secara optimal, yang mencakup aspek seperti keandalan, daya tahan, ketepatan, kemudahan penggunaan, kemudahan perawatan, serta atribut lain yang memiliki nilai bagi konsumen. Kualitas ini juga mencerminkan karakteristik khas suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, baik dari sisi kondisi fisiknya, fungsi, kesesuaian penggunaan, maupun kenyamanan saat digunakan (Erica dkk.,2022)

Tahapan proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, pada kenyataannya sering kali masih ditemukan ketidaksesuaian pada produk yang dihasilkan seperti ukuran produk yang terlalu kecil, tidak gurih sampai pada pengemasan yang kurang teliti sehingga produk yang dihasilkan tidak sesuai yang diinginkan, dimana kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar atau produk yang dihasilkan mengalami kegagalan/ cacat produk. Hal tersebut disebabkan adanya penyimpangan dari berbagai faktor. Agar supaya produk yang dihasilkan tersebut mempunyai kualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan

dan sesuai yang diharapkan konsumen, perusahaan harus menetapkan sistem pengendalian kualitas yang tepat, mempunyai tujuan dan tahapan yang jelas, serta memberikan inovasi dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian masalah yang dihadapi perusahaan.

Pengendalian kualitas yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan dampak terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan (Nasution, 2015b). Pengendalian kualitas merupakan salah satu fungsi penting bagi suatu perusahaan. Menurut Gaspersz (2017) pengendalian kualitas adalah suatu teknik dan aktivitas/ tindakan yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen. Setiap perusahaan mempunyai fungsi untuk mengendalikan kualitas biasanya dilakukan oleh bagian pengendalian atau pengawasan kualitas tidak selalu tergantung pada besar kecilnya jenis produk dari perusahaan tersebut. Suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap produk yang dihasilkan dan dapat menekan persentase dari cacat produk yang dapat ditekan sekecil mungkin, sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Setiap perusahaan memiliki standar yang digunakan untuk suatu produk. Menurut Hansen & Mowen (2014) menyatakan bahwa standar kerusakan *no (zero defect)* berarti bahwa semua produk yang diproduksi sesuai dengan spesifikasinya. Standar ini digunakan untuk ada celah (*gap*) antara harapan konsumen dengan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan, oleh sebab itu perusahaan harus memperbaiki kualitas produk dan melakukan berbagai usaha dalam memperkecil terjadinya produk cacat. Penggunaan *quality control* dalam proses produksi memiliki manfaat seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma *et al.*, 2024), (Rachmawati & Purnama, 2024), (Hakim & Al-Faritsy, 2024), (Syahril *et al.*, 2024) dan (Fadilah *et al.*, 2025) yang menunjukkan bahwa *quality control* yang proposional dapat meminimalisir kerusakan produk dan dapat menjaga kualitas produk dengan baik.

Quality control sudah mulai banyak digunakan oleh berbagai perusahaan di Indonesia. Dengan menerapkan pengendalian kualitas, suatu perusahaan akan memperoleh beberapa keuntungan, antara lain perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk, meningkatkan produktivitas dengan mengurangi produk yang rusak, dan memprediksi varians dalam proses produksi, sehingga produk yang dihasilkan selalu sesuai dengan standar dan spesifikasi yang telah ditetapkan (Shania *et al.*, 2022). Menurut perusahaan untuk menghilangkan biaya yang tidak perlu dalam proses produksi dan meningkatkan keuntungan. Pengendalian mutu merupakan kegiatan kolektif dan tidak dapat dilakukan sendiri. Program kualitas berhasil ketika semua pihak mulai dari pimpinan perusahaan hingga pekerja dan penjualan bekerja sama. Tujuan kontrol kualitas yaitu memuaskan kepuasan pelanggan dengan produk layanan (Shania *et al.*, 2022). Menciptakan kesinambungan antara kualitas dan biaya. Kualitas dapat dicapai secara ekonomis dan efisien bila setiap proses memberi jaminan kualitas pada proses berikutnya. Kualitas produk menjadi fokus setiap perusahaan saat ini. Dari sudut pandang operasi dan manajemen, kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting untuk meningkatkan daya saing produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Setidaknya kualitas produk sama dengan atau lebih baik dari produk pesaing. Kualitas, peningkatan kualitas produk akan disertai dengan kenaikan biaya, jika kualitas produk tinggi, biaya akan tinggi, dan sebaliknya (Shania *et al.*, 2022). Berbagai program terus dilakukan

perusahaan untuk menjamin kualitas produk sehingga dapat menghasilkan produk yang baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, akan tetapi masih terdapat produk yang kualitasnya kurang baik, seperti kemasan rusak, olahan bahan baku yang tidak sempurna dan lain sebagainya (Nasti, 2019). Hal tersebut dapat menjadi suatu kerugian bagi perusahaan karena dapat mengakibatkan pemborosan dalam produksi.

Quality control sangat penting untuk menjaga kualitas produk suatu perusahaan terutama perusahaan makanan dan minuman seperti halnya perusahaan roti. Produk roti merupakan produk pangan berbahan baku tepung yang diolah dengan cara dioven atau dikukus. Produk roti memiliki banyak rasa sehingga dapat digemari oleh banyak kalangan dan produk roti bisa digunakan untuk makanan pokok, makanan ringan dan makanan untuk berbagai hidangan. Roti merupakan produk makanan yang memiliki peluang pasar yang cukup menjanjikan karena permintaan masyarakat akan roti begitu banyak sebab kebutuhan roti dalam acara-acara tertentu baik formal maupun informal sudah menjadi hal yang wajar dan hal tersebut akan mendorong banyak bermunculan perusahaan yang memproduksi roti. Roti merupakan olahan makanan yang dapat dikonsumsi oleh anak-anak maupun orang tua (Suryatna, 2015). Persaingan perusahaan roti juga terjadi di Kabupaten Jember yang semakin banyak dan terus berkembang. Ada beberapa perusahaan roti di Kabupaten Jember sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Daftar Perusahaan Roti di Kabupaten Jember

No	Nama Perusahaan	Alamat
1	Roti Armanda	Jl. Cempaka IV No.05
2	Multirasa	Jl. Danau Toba, Lingkungan Panji, Tegalgede
3	Roti Malika Group	Gg. Statistik, Puring, Slawu
4	Banana Pie	Peum Bumi Mangli Permai No.GA14
6	Multirasa Bakery	Jl. Danau Toba, Lingkungan Panji, Tegal Gede, Jember
7	Diana Bakery	Jl. Diponegoro No.46, Kepatihan, Jember
8	Primadona Bakery	Jl. Kalimantan No.36, Sumbersari, Jember
9	Chocoberry Bakery & Cake	Jl. Hayam Wuruk No.28, Jember
10	99 Bakery	Darungan, Jubung, Kec. Sukorambi, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68151
11	Hany Bakery	Jl. Basuki Rahmat No.109, Tumpengsari, Tegal Besar, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131
12	Beryl Albirru Bakes	Jl. Argopuro, RT.1/RW.11, Krajan Lor, Rambigundam, Kec. Rambipuji, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68152
13	Lin Lin cake & cookies	Krajan Selatan, Panti, Kec. Panti, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68153

Sumber: Google Map List, 2025

Perusahaan yang tercantum pada tabel 1.1 memproduksi varian roti yang berbeda-beda, dengan varian modern hingga varian yang biasa seperti jenis roti tawar. Ini menunjukkan persaingan sangat ketat di pasar. Terdapat 13 perusahaan roti di Kabupaten Jember. Persebaran lokasi menunjukkan konsentrasi yang cukup padat di wilayah perkotaan, khususnya Kecamatan Kaliwates, Tegal Besar, dan sekitarnya. Beberapa perusahaan berada di wilayah

strategis dengan lalu lintas pelanggan tinggi seperti Jl. Basuki Rahmat, Jl. Diponegoro, dan Jl. Kalimantan. Persaingan Terdekat (lokasi berdekatan dan segmen sama): Multirasa, Multirasa Bakery, Primadona Bakery, Diana Bakery, Hany Bakery. Persaingan Menengah (lokasi cukup jauh atau segmen berbeda): Banana Pie (fokus pada pie), Chocoberry Bakery & Cake (fokus kue & roti manis). Persaingan Rendah (jauh secara geografis dan segmen berbeda): Beryl Albirru Bakes, Lin Lin Cake & Cookies (area perdesaan). Adapun Peluang Strategis untuk Roti Armanda menghadirkan roti unik atau sehat untuk membedakan dari produk pesaing di pusat kota, memperluas pemasaran ke area pinggiran yang belum banyak pesaing besar, menyesuaikan harga agar kompetitif dengan merek lokal namun tetap menjaga kualitas dan Peningkatan Brand Awareness dengan memanfaatkan media sosial, promo bundling, dan kerjasama dengan kafe/restoran lokal.

Namun dalam produksi produk roti memiliki berbagai masalah dan tantangan yang notabene sering terjadi kecacatan produk saat produksi, seperti warna roti tidak menarik, gosong di beberapa sisi, bentuk roti tidak sesuai dan isian roti keluar. Maka dari itu, perlu ada sistem yang ketat untuk mengendalikan kualitas roti sesuai dengan standar produksi agar kualitas roti tetap terjaga. Kualitas produk roti memainkan peran penting produk roti dapat diterima oleh konsumen dan dapat memenangkan persaingan pasar karena roti yang enak dan berkualitas lebih mudah diterima oleh konsumen. Kualitas produk merupakan faktor penting demi menjaga kelangsungan hidup perusahaan, fakta dalam bisnis menyatakan bahwa permintaan konsumen terhadap mutu produk disertai meningkatnya jumlah produk dan jasa karena daya saing dan daya tahan setiap usaha tidak lagi ditentukan oleh rendahnya biaya tetapi dengan nilai tambah produk melalui peningkatan kualitas (Heizer & Render, 2015).

Perusahaan roti Armanda yang beralamat di Jl. Cempaka lingkungan Kedawung Kidul, Kelurahan Gebang, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember juga mengalami masalah yang sama yang notabene sering terjadi kecacatan produk saat produksi, seperti warna roti tidak menarik, gosong di beberapa sisi, bentuk roti tidak sesuai dan isian roti keluar. Maka dari itu, perlu ada sistem yang ketat untuk mengendalikan kualitas roti Armanda. Industri roti Armanda ini sudah berdiri sejak 2013 oleh Pak Edi dengan beberapa karyawan yang memproduksi beberapa macam roti. Usaha produk roti ini selalu memproduksi roti setiap harinya dengan pasar yang sudah luas yang dikirim ke berbagai kota seperti Jember, Bondowoso, Situbondo, Lumajang dan Banyuwangi. Dalam proses produksi roti Armanda terdiri dari beberapa divisi seperti penyedia bahan baku, pembuat adonan, pemanggangan, penyajian dan pengemasan yang masih mengalami masalah dan tantangan. Ada banyak yang menyebabkan roti rusak atau cacat produk, bisa dari kualitas bahan baku, manusia yang bekerja, metode yang kurang baik, mesin dan alat produksi yang harus diperbaiki ataupun faktor gabungan dari hal tersebut. Ini harus ditemukan akar masalahnya untuk meminimalisir roti rusak atau cacat produk sehingga dapat mengurangi kerugian produksi dan meningkatkan keuntungan perusahaan serta yang terpenting untuk menjaga pangsa pasar yang luas tadi dengan selalu memberikan produk roti dengan kualitas terbaik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan beberapa penelitian terdahulu mengenai penggunaan metode *quality control* yang dilakukan oleh (Kusuma *et al.*, 2024), (Rachmawati & Purnama, 2024), (Hakim & Al-Faritsy, 2024), (Syahril *et al.*, 2024) dan (Fadilah *et al.*, 2025) yang dapat

mengurangi jumlah kerusakan produk yang terjadi selama proses produksi dengan mengidentifikasi faktor-faktor penyebab kerusakan dan menganalisis penerapan *quality control* yang diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi produksi. Lebih lanjut mengenai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa penerapan *quality control* yang tepat dapat secara signifikan mengurangi tingkat kerusakan produk. (Kusuma *et al.*, 2024) menemukan bahwa penggunaan metode *Control Chart*, *Fishbone Diagram*, dan FMEA efektif dalam mengidentifikasi faktor-faktor penyebab cacat produk serta membantu perusahaan dalam menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih baik. Sementara itu, penelitian (Rachmawati & Purnama, 2024) mengungkapkan bahwa faktor utama penyebab cacat produk pada industri manufaktur berasal dari manusia, metode, material, dan lingkungan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya pengawasan ketat serta peningkatan standar operasional, jumlah produk cacat dapat diminimalkan. Selain itu, penelitian (Gustyanto & Apsari, 2024) pada pabrik roti menunjukkan bahwa penerapan metode *Six Sigma* dan Kaizen dapat meningkatkan efektivitas pengendalian kualitas dengan mengurangi jumlah produk rusak hingga 30%. Penelitian mereka juga menegaskan bahwa evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses produksi sangat penting dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Penelitian lain oleh (Hakim & Al-Faritsy, 2024) di industri konveksi menunjukkan bahwa pengendalian kualitas yang ketat dan pembagian tugas yang jelas dapat mengurangi jumlah produk cacat yang dihasilkan selama proses produksi. Adapun hasil penelitian oleh Erica dkk (2022) menunjukkan bahwa apabila kualitas produk meningkat satu satuan maka keputusan pembelian akan meningkat dan sebaliknya jika kualitas produk menurun sebesar satu satuan maka keputusan pembelian akan menurun. Kualitas ini juga mencerminkan karakteristik khas suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, baik dari sisi kondisi fisiknya, fungsi, kesesuaian penggunaan, maupun kenyamanan saat digunakan.

Berbagai penelitian tersebut menunjukkan penerapan *quality control* yang efektif memerlukan kombinasi metode analisis yang tepat, peningkatan prosedur operasional, serta identifikasi faktor penyebab utama kerusakan produk. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan *quality control* dalam mengurangi jumlah kerusakan produk di Pabrik Roti Armanda. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *quality control* di Pabrik Roti Armanda dalam mengurangi jumlah kerusakan produk?
2. Apa saja faktor penyebab utama kerusakan produk di Pabrik Roti Armanda?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *quality control* di Pabrik Roti Armanda dalam mengurangi jumlah kerusakan produk?
2. Untuk mengetahui faktor penyebab utama kerusakan produk di Pabrik Roti Armanda?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis dan secara praktis, untuk penjelasannya sebagai berikut:

1. Teoritis, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian Kualitas Produk. Penulis berharap penelitian ini bisa penambah wawasan bagi peneliti lainnya dan berguna menambah wawasan bagi pembaca.
2. Praktis
 - a. Bagi Penulis
Penelitian ini berguna sebagai sarana untuk menyampaikan pengetahuan penulis mendapatkan hasil dari seluruh penelitian yang dilakukan dalam mengetahui kualitas pada produk yang di produksi oleh Pabrik Roti Armanda.
 - b. Bagi Perusahaan dan Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan tentang prosedur pengendalian dalam menjaga kualitas produk yang akan dihasilkan dan dapat lebih memaksimalkan sistem yang sudah ada diperusahaan. Penulis berharap penelitian ini bisa berguna sebagai sarana penambah wawasan bagi peneliti lainnya dan berguna menambah pengetahuan bagi pembaca.

